Kiat meningkatkan kemampuan pengguna ti di pemda

Ketertinggalan Pemerintah Daerah dibanding Swasta di Indonesia di bidang Implementasi Tehnologi Informasi dalam kegiatan operasional rutinnya tidak kunjung teratasi. Banyak hal yang menyebabkan gab ini sulit dijembatani. Kesan kuno dalam operasionalisasi birokrasi sulit dihilangkan. Tentu kesan ini tidak sepenuhnya salah. Coba lihat bagaimana kegiatan perkantoran sebagian besar Kecamatan yang masih sibuk berkutat pada mesin ketik konvensional, atau kalau pun menggunakan komputer, tak lebih hanya sebagai pengganti mesin ketik saja.

Database Kecamatan yang demikian banyaknya, seperti data potensi Kecamatan yang dibangun dari database Desa memang sudah banyak yang dibuat secara elektronik, namun lebih banyak hanya data ketikan biasa, tidak dibangun dari formulasi elektronik dan hanya menghasilkan informasi yang sangat terbatas dibandingkan dengan manfaat database itu yang sebenarnya. Tidak ada analisa sama sekali, bahkan tidak jarang ditemukan adanya laporan data potensi yang hanya merubah tahun laporan.
Lalu apa sebenarnya yang menyebabkan penetrasi Tehnologi Informasi di lingkungan Pemerintahan Daerah? Banyak alasan klasik dikemukakan, seperti perencanaan pengembangan Tehnologi Informasi yang kurang baik, keterbatasan anggaran, kemampuan SDM, dan sebagainya.

Sedikit menyinggung mengenai anggaran, bila kita mencoba untuk meminta penambahan secara drastis alokasi anggaran bagi pengembangan Tehnologi Informasi dengan mengemukakan berbagai teori dan alasan efisiensi dan efektifitas bagi operasional Pemerintahan, maka tidak jarang yang dibaca oleh para pengambil keputusan adalah bahwa ego sektoral kita sangat dominan. Dihadapkan pada keterbatasan anggaran pembangunan, terutama untuk Pemerintah Kabupaten "miskin", dimana penanggulangan kemiskinan, krisis ekonomi, pengangguran, rendahnya tingkat pendidikan dan kesehatan masyarakat, maka kepentingan kita untuk mengembangkan Tehnologi Informasi di kalangan birokrasi lebih sering menjadi skala prioritas rendah. Untuk itu membicarakan keterbatasan anggaran tidak banyak membantu mempercepat penetrasi dan penguasaan Tehnologi Informasi di jajaran Pemerintah Daerah. Mengoptimalkan apa yang sudah ada menjadi pilihan yang lebih bijak.

Dari apa yang pernah penulis alami, pelajari dan praktekkan, penulis mencoba untuk melakukan penetrasi dan penguasaan Tehnologi

Informasi dalam jajaran birokrasi melalui beberapa pendekatan. Pertama, menjadikan instansi Tehnologi Informasi sebagai mercusuar Tehnologi Informasi dalam birokrasi. Hal ini penting karena melihat kebanyakan kondisi pada Pemerintah Daerah saat ini diperlukan pelopor di bidang Tehnologi Informasi, disamping menyangkut kepercayaan instansi lain mengenai kemampuan teori dan praktek di bidang pengelolaan Tehnologi Informasi. Kita melihat bahwa pada beberapa Pemerintah Daerah, Institusi pengelola Tehnologi Informasi kalah pamor dengan instansi lain.

Untuk mampu menjadi mercusuar Tehnologi Informasi di Pemerintah Daerah, peningkatan kemampuan team Tehnologi Informasi mutlak diperlukan, baik tehnis maupun teoritis. Pemimpin team harus berani tampil di depan, bahkan menjadi guru bagi team sendiri maupun bagi instansi lain. Keberanian pimpinan team sangat mempengaruhi keberanian anggota team lainnya. Ketergantungan terhadap konsultan eksternal Pemerintahan harus diminimalisir, sebaliknya team tersebut harus mampu menjadi konsultan bagi instansi atau pegawai lain dalam mengembangkan Tehnologi Informasi di instansi mereka. Team Tehnologi Informasi harus bisa menjawab permasalahan yang dialami oleh instansi atau personil instansi lain secara empiris, sekaligus memberikan solusi terbaik tetapi tidak rumit.

Membentuk team Tehnologi Informasi tidaklah mudah, apalagi dihadapkan pada kenyataan bahwa tidak banyak personil di jajaran Pemerintah Daerah yang memiliki kemampuan lebih di bidang Tehnologi Informasi. Belum lagi menyangkut masalah kemauan untuk mengabdi. Team Tehnologi Informasi yang penulis bentuk sendiri sebagian besar bukan berasal dari latarbelakang pendidikan Tehnologi Informasi, untuk itu penulis mensyaratkan pendidikan minimal D3 dan usia maksimal 30 tahun secara ketat, sehingga transformasi knowledge kepada Team lebih cepat dan mantap.

Kedua, melakukan pelatihan terstruktur bagi calon operator PC di tingkat instansi. Pada kegiatan ini penulis juga mensyaratkan pada minimal latar belakang pendidikan SLTA dan usia maksimal 30 tahun. Seringkali penulis melihat bahwa pelatihan pada calon operator yang berasal dari personil yang belum punya kemampuan mengoperasikan PC sama sekali menjadi lebih mudah diarahkan melalui metode simpatik. Berbeda dengan operator PC yang sudah setengah bisa, dimana kebanyakan dari mereka sering melakukan “eksperimen” dengan PC kantor dengan resiko kerusakan system PC. Kemandirian dan kreatifitas harus dipupuk, namun dengan tetap pada koridor kemampuan mereka, bukan hanya atas dasar coba-coba. Mendorong

keinginan untuk mampu belajar otodidak sangat efektif dihadapkan pada keterbatasan dana daerah bagi peningkatan kemampuan pegawai pengelola Tehnologi Informasi.
Pemantauan terhadap para eks peserta pelatihan perlu dilakukan secara intensif. Media konsultasi harus tersedia, misalnya telepon konvensional, media komunikasi jaringan seperti netmeeting maupun intranet harus disediakan sehingga dalam proses belajar mereka tetap menggunakan Tehnologi Informasi. Dalam tahap ini team Tehnologi Informasi akan menjadi sangat sibuk dengan pertanyaan-pertanyaan yang sebenarnya sudah beberapa kali diajarkan, kondisi ini harus dimaklumi untuk para pegawai yang baru belajar komputer. Kesabaran team Tehnologi Informasi akan menumbuhkan kepercayaan diri para eks peserta pelatihan komputer tersebut untuk melaksanakan tugas di instansinya.
Ketika Pemerintah Daerah tempat penulis bekerja menetapkan kebijakan untuk secara bertahap mengalihkan proses pelayanan dokumen publik (KTP/KK) ke Tingkat Kecamatan, penulis menemukan bahwa sebagian besar Kecamatan belum memiliki komputer bahkan staf Kecamatan tersebut belum mengenal komputer sama sekali. Tentu saja hal ini tidaklah mudah mengingat sebagian besar dari peserta pelatihan merasa minder untuk mengoperasikan Tehnologi canggih ini.
Penulis memulai dengan menerapkan ketentuan batas minimal pendidikan pada SLTA dan usia maksimal 30 tahun. Pelatihan yang dilaksanakan setiap hari secara intensif selama 3 minggu (jadwal sebenarnya 2 minggu, namun atas permintaan peserta pelatihan ditambah satu minggu) ternyata cukup efektif bagi tingkatan operator komputer tingkat Kecamatan. Meskipun pelatihan intinya adalah aplikasi KTP/KK, namun pengenalan komputer dan permasalahannya diberikan secara bertahap. Droping 1 unit PC kepada Kecamatan cukup memberi motivasi bagi Kecamatan dan calon operatornya. Dalam satu bulan pasca pelatihan, pernyataan kesiapan mengelola KTP dan KK cukup gencar dan secara praktis dalam satu setengah bulan pelayanan KTP dan KK sudah beralih dari tingkat Kabupaten ke tingkat Kecamatan. Kesalahan tehnis memang masih terjadi dalam pelaksanaannya, namun hal ini wajar dalam proses belajar, dan kesalahan berkurang dalam beberapa minggu setelah para operator terbiasa bekerja dengan aplikasi KTP/KK ini.
Dalam satu tahun anggaran, penerimaan PAD dari sektor ini pun meningkat lebih dari 300%. Kebijakan untuk lebih mendekatkan pelayanan umum kepada masyarakat ini ternyata cukup efektif. Pada tahun kedua tuntutan untuk mengalihkan pelayanan umum ke tingkat Kecamatan makin meningkat. Keraguan kebanyakan pejabat tinggi Pemerintah Daerah akan kemampuan staf Kecamatan mengoperasikan

aplikasi KTP/KK dengan tehnologi komputer dapat ditepis. Proses konsultasi operasional PC pada bulan pertama memang cukup tinggi. Team Tehnologi Informasi pun disiapkan untuk mendatangi Kecamatan yang bermasalah dalam pelayanan KTP/KK ini. Menginjak bulan kedua, proses konsultasi ini turun drastis.

Ketiga, bekerjasama dengan "penguasa" komputer pada setiap instansi. Dalam sebuah instansi biasanya terdapat orang-orang yang menjadi kunci dalam pelaksanaan kegiatan di instansi tersebut, termasuk dalam operasionalisasi PC-nya. Keengganan "sang penguasa" untuk menerima inovasi Tehnologi Informasi baru biasanya akan diikuti oleh pegawai-pegawai lainnya, baik karena takut salah maupun pengaruh "sang penguasa" terhadap kebijakan pimpinan instansi yang bersangkutan.

Pendekatan personal kepada para pimpinan instansi untuk menerapkan Tehnologi Informasi terbaru di instansinya tidak jarang kurang efektif, karena pada umumnya banyak pimpinan instansi yang selalu menanyakan kepada para operator komputer yang memang selama ini menjadi "tempat bergantung" para pimpinan dalam pelaksanaan tugas perkantoran. Ketika para operator khususnya "sang penguasa" menganggap bahwa hal tersebut belum diperlukan atau karena alasan kekurangpahaman, ketakutan dan karena keterbiasaaan dengan tehnologi yang sudah ada dan digunakan, maka pimpinan instansi juga akan menolak pengembangan Tehnologi Informasi tersebut. Karena itu penulis lebih sering melakukan training personal ke beberapa instansi dengan mengenalkan banyak kemudahan, manfaat dan jaminan keamanan data dengan Tehnologi Informasi terbaru pada para operatornya dan "sang penguasa" sebelum melakukan pendekatan kepada atasannya. Biasanya para atasan ini akan setuju bahkan mendukung pengadaaan infrastruktur Tehnologi Informasi tambahan secara swadaya apabila "sang penguasa" meyakinkan bahwa Tehnologi Informasi baru tersebut sangat bermanfaat bagi proses kerja mereka. Dengan demikian tidak selamanya pendekatan "power" lebih efektif.

Keempat, Mensosialisasikan mitos salah (untuk tidak diikuti) dan realita yang benar dalam penerapan Tehnologi Informasi.

Perkembangan Tehnologi Informasi yang pesat banyak disikapi secara salah paham pada banyak elit pejabat di daerah, seperti mahalnya dana pengadaan perangkat lunak dan perangkat keras (hal ini tidak dapat disalahkan, karena memang banyak penawaran produk Tehnologi Informasi dengan harga puluhan, bahkan ratusan juta rupiah), kurang amannya data private mereka (takut data rahasianya terbongkar bila masuk jaringan komputer), ketakutan akan makna transparansi, skeptis terhadap kemampuan bawahannya untuk menerima transfer pengetahuan dan keterampilan di bidang Tehnologi

Informasi, dan sebagainya. Tentu saja kesalahan persepsi ini menyebabkan pengembangan Tehnologi Informasi di daerah menjadi sangat lambat. Banyak hal yang bisa dilakukan dalam kegiatan sosialisasi ini, seperti melakukan rapat dinas, pelatihan eksekutif, surat edaran dan pembuatan leaflet/booklet mengenai fasilitas, cara setting, operasionalisasi dan keamanan dalam ber-Tehnologi Informasi. Upaya terakhir ini sangat penulis sukai, karena dirasakan cukup efektif, dengan catatan bahwa sistem jaringan, intranet, internet dan aplikasi multiuser (atau salah satunya) sudah ada walaupun dalam skala terbatas. Alasan penulis lebih menyukai strategi ini, antara lain bahwa biaya yang dikeluarkan tidak terlalu mahal. Sebuah booklet yang dibuat menarik dengan bahasa sederhana akan lebih mudah dipahami oleh operator pada banyak instansi tanpa menyita waktu khusus bagi pertemuan/pelatihan, yang tentu saja relatif mengganggu pekerjaan mereka sehari-hari. Berbagai saluran untuk konsultasi tetap harus disediakan. Strategi ini lebih efektif apabila kita mendaftarkan operator yang kita kenal pada banyak instansi sebagai member sistem Tehnologi Informasi kita, seperti email pada intranet dan internet (dengan ekstention go.id), member website sehingga operator memiliki fasilitas lebih pada tehnologi yang digunakan tanpa menunggu permintaan dari mereka. Dengan mengetahui bahwa mereka menjadi member pada Tehnologi Informasi, setidaknya mereka akan mencoba dan memahami sendiri manfaat dari Tehnologi Informasi itu sendiri.

Bila dilihat lebih dekat, sebenarnya penggunaan Tehnologi Informasi pada instansi Pemerintah Daerah sudah berjalan, walau pun sebagian besar dalam skala pengganti mesin ketik. Mengharapkan dana besar bagi pengembangan Tehnologi Informasi dalam APBD pada Pemerintah Daerah yang miskin adalah perjuangan berat. Karena itu memanfaatkan apa yang sudah ada dengan sedikit polesan dan kerja bakti menjadi solusi yang cukup efektif. Untuk mampu mengembangkan Tehnologi Informasi, sarana dan prasarana dasar cukup diperlukan, karena kita tidak akan dipercaya tanpa ada bukti nyata bahwa Tehnologi Informasi yang kita perkenalkan untuk dipergunakan memang memberi kemudahan bagi pekerjaan instansi maupun perorangan. Untuk bisa mengajak orang lain menggunakan Tehnologi Informasi yang kita perkenalkan, berpikir sebagai mereka adalah lebih utama, sehingga transfer pengetahuan berjalan sesuai alur dan latarbelakang kemampuan mereka. Strategi bottom up dalam peningkatan penetrasi dan kemampuan Tehnologi Informasi para pegawai pada Pemerintah Daerah dirasakan lebih efektif. Artinya, kita beranjak dari apa yang mereka butuhkan, bukannya memebri apa

yang mereka rasakan kurang dibutuhkan. (Dimuat majalah Biskom 2004)